

**PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJENE PERSPEKTIF
SIYASAH SYAR'IYYAH**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana (SH) Dalam Bidang Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN Alauddin Makassar

OLEH:

RAMLIA

NIM: 10200116042

JURUSAN HUKUM TATANEGARA

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

2020/2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAMLIA
NIM :10200116042
Tempat/Tgl. Lahir : Kabiraan, 27 Juli 1997
Jurusan : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Alamat :Jl. Mustafa Dg. Bungan IV no. 4
Judul : Pelayanan Publik pada Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kab Majene Perspektif Siyasah Syar'iyah

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah benar hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya. Maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

Samata , 10 Desember 2020

Penyusun



Ramlia
NIM: 10200116042

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pelayanan Publik pada Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Majene Perspektif Siyasah Syar’iyyah”, yang disusun oleh Ramlia, NIM: 10200116042, Mahasiswa Jurusan Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari rabu, tanggal 18 November 2020 M, bertepatan dengan 3 Rabiul Akhir 1442 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, Jurusan Tata Negara (Siyasah Syar’iyyah) dengan beberapa perbaikan.

Samata, 18 November 2020 M

3 Rabiul Akhir 1442 H

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. H.Muammar Muhammad Bakry, Lc., M.Ag (.....)

Sekretaris : Dr. H.Muh. Saleh Ridwan, M.Ag (.....)

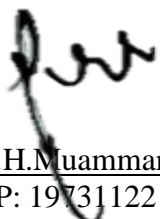
Pembimbing I : Prof.Dr. Darussalam, M.Ag (.....)

Pembimbing II: Ashabul Kahfi, S.Ag. M.H (.....)

Penguji I : Prof. Dr.Usman, M.Ag (.....)

Penguji II : Subehan Khalik, S.Ag., M.Ag (.....)

Diketahui oleh :
Dekan fakultas Syariah dan Hukum
UIN Alaudian Makassar,


Dr.H.Muammar Muhammad Bakry, Lc., M.Ag
NIP: 19731122 200012 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah swt. yang telah memberikan nikmat Imam Islam dan Ihsan yang mengatur segala urusan hamba-Nya termasuk kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyash syar’iyyah ” dapat diselesaikan dengan baik sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) sarjana Hukum Tata Negara (Siyash Syar’iyyah). Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah saw, yang telah mengajarkan imam Islam dan ihsan kepada kita semua. Beserta para sahabat-sahabat dan para tabi’in yang mengantarkan Islam bisa sampai kepada kita semua.

Rasa syukur atas segala kebahagiaan yang didapat dalam proses penyusunan skripsi ini begitu pula sebaliknya belajar bersabar akan kesulitan dan hambatan yang didapatkan dalam proses penyusunan skripsi ini yang akan membawa hikmah kebaikan terkhusus pada diri pribadi.

Dengan sangat bangga skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Tercinta **Bapak Arifin .T (alm)** dan **Ibu Mahada** yang selalu mendoakan saya dan memberi begitu banyak cinta sampai hari ini dan seterusnya, Terima kasih pula kepada kakak dan adik yang amat saya sayangi **Karmila,Astri Wulandari,Muh. Arham, Aldi Mawaldi, Ahmad Muammar** dan **Ahmad**

Muarrif atas dukungan dan doanya. Terima kasih juga kepada Keluarga, Saya yang tidak Sempat saya sebutkan namanya. Semoga kalian selalu dalam Lindungan Allah swt.

Dan dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih yang sebesar-besanya pula kepada pembimbing dalam skripsi ini yang selalu mendampingi, memberikan banyak kontribusi ilmu dan berbagai masukan-masukan, arahan dan nasehat yang membangun terkait judul yang diangkat demi perbaikan skripsi yang lebih baik.

Bapak Prof.Dr. Darussalam, M.Ag selaku Pembimbing I dan **Bapak Ashabul Kahfi, S,Ag. M.H** selaku pembimbing II. Serta ucapan terima kasih pula kepada :

1. Prof. Dr. Hamdan Juhannis M.A, Ph.D selaku Rektor UIN Alauddin Makassar, para wakil Rektor, dan seluruh staf UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan pelayanan maksimal.

2. Dr. H. Muammar Muhammad Bakry, Lc.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Dr. Kurniati, S.Ag, M.H.I selaku ketua Jurusan dan Ibu Dr.Hj. Rahmiati, M.Pd selaku sekretaris jurusan.

4. Prof. Dr.Usman, M.Ag selaku Penguji I dan Subehan Khalik, S.Ag., M.Ag selaku Penguji II

5. Terima kasih kepada kakak Asraruddin, Harbin Umar, Megawati DM yang telah bersedia membantu saya selama di Majene, juga terimakasih kepada kak Napi' yang banyak memberikan masukan.

6. Terima kasih kepada Savage Squad (Ratih Pratiwi, Jusanita, Reski Sulfianti, Siti Nurhalifah Aryati Oktoria Lestari Nurul Rezky Atifah, , Andi Sumarni, A.Zalika Nida Soliah, Dan Darmawati)

7. Terima kasih The Onsuu (Lamma,Capu,Uni,Pia,Ade',Pebi) dan sahabat saya (Masriani, dan Andi Asranur) teman curhat, yang selalu support yang selalu memberikan semangat dan Do'anya.

Kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu per satu, yang telah berperan secara moral maupun materil selama penyusunan karya tulis ini. Dengan tidak mengurangi rasa hormat disampaikan banyak terima kasih. Semoga Allah swt. Memberikan balasan yang lebih baik.

Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi mahasiswa Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) UIN Alauddin Makassar.

Wassalamualaikum wr.wb

Penyusun



Ramlia

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian Dan Deskripsi Fokus	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Konsep Siyash Syar'iyah	9
B. Pelayanan Publik.....	17
C. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Dan Lokasi Penelitin.....	32
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Sumber Data.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	34

E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Pengolaan Dan Analisis data	38
G. Pengujian Keabsahan data	39
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum kabupaten Majene	41
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kab. Majene	43
C. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene	56
D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene	71
E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Prespektif Hukum Tata Negara.....	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Implikasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik

غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	,	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	A
اِ	<i>Kasrah</i>	i	I
اُ	<i>ḍammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauula*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ	<i>kasrah dan yā'</i>	i	i dan garis di atas
او	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamutu*

4. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu transliterasinya dengan (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudal al-at fal*

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجَّيْنَا : *najjainah*

6. Kata Sandang

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyi huruf yang ada setelah kata sandang. Huruf "I" (ل) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

a. Hamzah di Awal

أُمِرْتُ : *umirtu*

b. Hamzah Tengah

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

c. Hamzah Akhir

شَيْءٌ : *Syai'un*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

Fil Zilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

اللَّهُ دِينَ الله *Dinullah billah*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-Jalālah* ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan

kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Syahru ramadan al-lazi unzila fih al-Qur'an

Wa ma Muhammadun illa rasul

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt.	= <i>subhānahū wa ta'ālā</i>
Saw.	= <i>sallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...:4	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imrān/3:4
HR	= Hadis Riwayat

ABSTRAK

NAMA : RAMLIA

NIM : 10200116042

JUDUL : PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJENE PERSPEKTIF SIYASAH SYAR'IIYYAH

Pokok masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasa Syar'iiyyah, dan adapun rumusan masalahnya: 1) Bagaimana kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene? 2) apa faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene? 3) Bagaimana pandangan Hukum Tata Negara Islam tentang Pelayanan Publik?

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) kualitatif dengan menggunakan pendekatan: yuridis, sosiologis, dan normatif syar'ii. Adapun sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dengan wawancara dan data sekunder melalui studi kepustakaan. Selanjutnya metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Lalu teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tahap, yaitu: klasifikasi data, editing data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene telah melakukan pelayanan publik dengan baik namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, untuk mengetahui kualitas Kualitas pelayanan publik di Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene dapat nilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibel* (Bentuk Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivinesss* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Faktor Pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene adalah kurangnya sumber daya pegawai dan, masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah setiap pegawai saling menyemangati dan memberi dukungan satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan. Dalam hukum tata Negara islam pelayanan publik Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Quran dan Sunnah Nabi SAW, beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik yaitu keadilan, meningkatkan yang tidak bernilai guna ,ukhuwah, dan amanah.

Implikasi dari penelitian ini adalah: 1).Sebaiknya pihak Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Membudayakan sikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi masyarakat.2). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan misalnya wifi, komputer, print, alat perekaman dan perangkat lainnya serta menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang butuh yang dinamakan pelayanan bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri contoh seorang bayi membutuhkan pelayanan dari seorang ibu, seorang majikan membutuhkan pelayanan dari para pekerjanya. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayan pulik (*publik services*).¹ Pelayanan pubik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau suatu birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan publik yaitu administrasi kependudukan adalah rentetan kegiatan dalam menata dan menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Pasca reformasi Negara Indonesia membawa begitu banyak perubahan pada system pemerintahan saat itu. Begitupun masyarakat menjadi lebih kritis terhadap proses pemerintahan dan menjadi tantangan bagi pemerintah untuk memberikan hal yang terbaik untuk kesejahteraan masyarakat. Sebenarnya pemerintah telah berusaha membuat kebijakan yang memadai dan dapat menyelesaikan masalah di masyarakat, namun implementasinya sendiri belum

¹Lijan Poltak Sinambela,dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara 2006) h. 3.

maksimal sehingga masyarakat kembali dirugikan dalam hal ini. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan pada masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tanggal 18 Juli 2009, Kebijakan ini bertujuan untuk mendukung kebijakan-kebijakan, sebelumnya guna memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah dan sesuai dengan asas-asas pemerintahan dan koperasi yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah daerah termasuk dalam pelayanan publik yang dituntut untuk bisa melayani masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik tergambar dalam kualitas pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dan transparansi. karena masyarakat menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang lebih menekankan pada nilai-nilai kualitas pelayanan dengan aparat birokrasi yang professional.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan untuk menghadapi segala tuntutan tugas saat ini maupun untuk tantangan dimasa depan. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan

professional, diharapkan pegawai dapat bekerja secara produktif dan memiliki kinerja yang tinggi terutama dalam hal pelayanan. Dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia ini, maka dapat dijadikan sebagai tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia merupakan aset organisasi yang paling menentukan. Dalam organisasi permasalahan-permasalahan serius seringkali di hadapi, yang dapat mempengaruhi produktivitasnya, sehingga dapat merugikan bahkan mematikan organisasi tersebut.²

Demikian halnya pada kantor Dinas kependudukan dan catata sipil kota Majene sebagai suatu organisasi yang merupakan bagian dari pelaksanaan pembangunan di wilayah Kabupaten Majene dituntut untuk meningkatkan kemampuan aparturnya dalam menunjang pelaksanaan pelayanan dan pembangunan. Karena ditakutkan dalam lingkup Kantor Kependudukan dan Penatatan Sipil juga memiliki beberapa hambatan dalam penyelenggaraan organisasi yang disebabkan oleh kualitas sumber daya manusianya yang tidak memadai. Jika hal itu terjadi maka sulit bagi organisasi tersebut mencapai visi dan misinya.

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di beberapa satuan Kerja Perangkat daerah, belum menjalankan dengan maksimal amanah dalam Undang-Undang tersebut, yang notabeneanya undang-undang tersebut

² Muhammad Safaat, *Analisis Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kec. Ulumanda Kab. Majene Prov. Sul-Bar*, (Makassar: 2015) Tesis pada Program Magister Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara

mengamankan agar terciptanya penyelenggaraan pelayan publik yang baik dan bermutu, salah satunya pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Majene, instansi ini masih belum maksimal dalam hal penyelenggaraan pelayanan, contohnya, dalam ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Disamping hal diatas, permasalahan atau pasal yang sering tidak diindahkan oleh para staf diberbagai kantor adalah, kedisiplinan, sering terjadi kkn dalam hal pelayanan. Hal demikian akan coba penulis lihat di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene. Apakah permasalahan kedisiplin, kkn juga sering terjadi di instansi tersebut ataukah telah berjalan sebagaimana mestinya.

Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang merupakan amanah terhadap aparturnya, sampai saat ini masih menjadi pertanyaan bagi masyarakat apakah sudah maksimal dalam menjalankan undang-undang tentang pelayanan publik tersebut, sebagaimana yang kita ketahui pentingnya menjalankan amanah dalam firman Allah, QS Al-mu'minun/23:8:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رُءُونَ

Terjemahnya:

Dan (sungguh beruntung) orang-orang yang menjaga dengan baik terhadap amanat dan janjinya.³

³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: CV. Al-Hanan, 2009) h. 343

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa jika mereka diberi kepercayaan, maka mereka tidak akan mengkhianatinya tetap mereka menunaikannya kepada yang berhak. Dan jika mereka berjanji atau melakukan akad perjanjian, maka mereka menepatinya, tidak seperti sifat-sifat orang munafik.⁴

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus masalah pada penelitian ini adalah

- a. Pelayan Publik,
- b. Siyasah Syar'iyah

2. Deskripsi Fokus

- a. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan barang maupun jasa untuk untuk memenuhi kebutuhan.
- b. *Siyasah syar'iyah* merupakan setiap kebijakan pemerintah dalam mengatur urusan negara yang bertujuan untuk kemaslahatan masyarakatnya dengan berdasar pada Al-qur'an dan Hadits.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok masalah “Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pespektif Siyyasah syar'iyah?”

Dari pokok masalah tersebut dapat dijabarkan sub-sub masalah sebagai berikut :

⁴ Abdullah bin Muhammad Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katzir jilid 6* (Pustaka Imam Asy-Syafi'I, 2008) h. 258

1. Bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Majene ?
2. Apa Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Majene ?
3. Bagaimana pandangan Hukum Tata Negara Islam tentang Pelayanan Publik?

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka adalah usaha untuk menentukan tulisan yang berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun, dan juga merupakan tahap pengumpulan literature-literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Adapun literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah sebagai berikut:

1. Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Dalam buku ini penulis dengan gaya penulisannya yang modis memberikan gambaran reformasi pelayanan publik sangat baik secara teori, selain itu juga memberikan perbedaan kebijakan yang dihasilkan maupun implementasinya beserta contoh-contoh kasusnya . Buku ini sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
2. Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*. Buku ini memaparkan persoalan pelayanan publik dari perspektif hukum dan kebijakan sekaligus mengkritisi berbagai problematik empirik penyelenggaraan pelayanan publik selama ini.
3. Muhammad Safaat, *Analisis pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di kecamatan Ulumanda Kabupaten Majene Sulawesi Barat*.

Dalam tesis ini memaparkan persoalan pelayanan oleh pemerintah kecamatan masih belum maksimal dilihat dari beberapa aspek.

4. Deddy Mulyadi, hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Dalam buku ini membahas ilmu dan praktik administrasi publik sehingga dibutuhkan berbagai kalangan sebagai referensi yang berharga tentang bagaimana menyeimbangkan ilmu dan praktik administrasi, manajemen dan organisasi.

E. . Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sebagai rangkaian kegiatan dalam tugas akhir dengan tujuan dan kegunaan:

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene
- c. Untuk Mengetahui Pandangan Hukum Tata Negara Islam tentang Pelayanan Publik

2. Kegunaan

- a. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis yaitu hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan referensi bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas-tugas kampus yang berhubungan.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. *Konsep Siyasah syar'iyah*

1. Pengertian Siyasah syar'iyah

Siyasah merupakan bentuk masdar dari " ساس " artinya mengatur, mengurus, politik, pembuatan kebijaksanaan dan memerintah. Menurut Ibnu Manzhur siyasah berarti mengatur sesuatu dengan cara membawa kepada kemaslahatan. Sedangkan menurut Abdul Wahhab Khalaf siyasah adalah peraturan perundang yang dibuat untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta untuk mengatur berbagai hal.⁵

Pengertian siyasah syar'iyah menurut para ulama yaitu :

- a. Khallaf merumuskan siyasah syar'iyah dengan: Pengelolaan masalah-masalah umum bagi pemerintah islam yang menjamin terciptanya kemaslahatan dan terhindarnya kemudharatan dari masyarakat islam, dengan tidak bertentangan dengan ketentuan syariat islam dan prinsip
- b. prinsip umumnya, meskipun tidak sejalan dengan pendapat para ulama mujtahid.
- c. Abdurrahman taj yang merumuskan siyasah syar'iyah sebagai hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara, mengorganisasi permasalahan umat sesuai dengan jiwa (semangat) syariat dan dasar- dasarnya yang universal demi terciptanya tujuan-tujuan kemasyarakatan, walaupun pengaturan tersebut tidak ditegaskan baik oleh Alquran dan sunnah.

⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Prenadamedia, 2014), h. 4

- d. Bahansi merumuskan bahwa siyasah syar'iyah adalah pengaturan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan tuntutan syara. Sementara para fuqaha, sebagaimana di kutip khallaf, mendefinisikan siyasah syar'iyah sebagai kewenangan penguasa/pemerintah untuk melakukan kebijakankebijakan politik yang mengacu kepada kemaslahatan melalui peraturan yang tidak bertentangan dengan dasar-dasar agama, walaupun tidak terdapat dalil yang khusus untuk hal itu.
- e. Menurut Ibnu Aqil (ahli fikih di Baghdad) siyasah syar'iyah adalah suatu tindakan yang secara praktis membawa kepada kemaslahatan dan terhindar dari kerusakan meskipun rasulullah sendiri tidak menetapkan dan wahyu mengenai hal itu tidak ada.
- f. Muhammad Syarif menjelaskan pengertian siyasah syar'iyah adalah setiap perbuatan yang sesuai dengan maqasiduh as-syariah al-ammah

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa siyasah syar'iyah berhubungan dengan pengurusan dan pengaturan kehidupan manusia yang dilakukan oleh pemegang kekuasaan (ulul amri) dengan bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan dan menolak kemudharatan, pengaturan tidak boleh bertentangan dengan roh atau semangat syariat islam yang universal.

Sumber-sumber pokok siyasah syar'iyah adalah Alquran dan sunnah dalam menciptakan peraturan-peraturan perundang-undangan dan mengatur kehidupan bernegara. Jika tidak dapat ditemukan dalilnya dapat menggunakan pendapat para ahli, yurisprudensi, adat istiadat masyarakat yang bersangkutan, pengalaman dan warisan budaya. Karena siyasah syar'iyah mengajarkan pada semua manusia untuk

mencapai kemaslahatan baik dunia dan akhirat dengan berpegangan pada Alquran dan as-Sunnah (sumber vertikal) serta manusia dan lingkungannya sebagai sumber horizontal.

Siyasah syar'iyah sangat erat hubungannya dengan fiqh. Fiqh diibaratkan dengan ilmu karena fiqh semacam ilmu pengetahuan. Namun sebenarnya fiqh tidak sama dengan ilmu dikarenakan fiqh bersifat zanni yang berarti fiqh merupakan hasil yang dicapai melalui ijtihad yang dilakukan oleh para mujtahid. Di dalam bahasa Arab fiqh yang ditulis dengan fiqih berarti paham atau pengertian. Sedangkan ilmu fiqh adalah ilmu yang bertugas menentukan dan menguraikan noma-norma hukum dasar yang terdapat di dalam al-Qur'an dan ketentuan-ketentuan umum yang terdapat dalam sunnah Nabi yang direkam dalam kitab-kitab hadits. Dengan kata lain ilmu fiqh adalah ilmu yang berusaha memahami hukum-hukum yang terdapat di dalam al-Qur'an dan sunnah Nabi Muhammad untuk ditetapkan pada perbuatan manusia yang telah dewasa yang sehat akalnya yang berkewajiban melaksanakan hukum Islam. Hasil pemahaman tentang hukum Islam itu disusun secara sistematis dalam kitab-kitab fiqh disebut hukum fiqh.⁶ Tetapi Saifuddin al-Amidiy memberikan definisi fiqh yang berbeda dengan definisi di atas yaitu ilmu tentang seperangkat hukum-hukum syara' yang bersifat furu'iyah yang berhasil didapatkan melalui penalaran atau istidlal. Sedangkan ilmu mengandung pengertian sesuatu yang pasti atau qath'iy. lebih populer didefinisikan sebagai berikut: Ilmu tentang hukum-

sebagaimana dikemukakan Ahmad Fathi Bahatsi, siyasah adalah pengurusan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan syara'.

⁶ Muhammad Daud ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), h. 48-50

Definisi lain dari Ibn Qayyim dalam Ibn Aqil menyatakan: "Siyasah adalah segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan bahkan Allah tidak menentukannya".⁷

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, fiqh siyasah adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran Islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalaninya.

keilmuan siyasah syar'iyah disebut juga dengan fiqh siyasah yaitu: ilmu yang membahas tentang cara pengaturan masalah ketatanegaraan Islam semisal bagaimana cara untuk mengadakan perundang-undangan dan berbagai peraturan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang bertujuan untuk kemaslahatan umat. faqih Kemaslahatan tersebut haruslah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Kemaslahatan itu harus sesuai dengan maqashid al-syari'ah, semangat ajaran, dalil-dalil kulli dan dalil qoth'I baik wurud maupun dalalahnya

⁷ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 28

- b) Kemaslahatan itu harus meyakinkan, artinya kemaslahatan itu berdasarkan penelitian yang cermat dan akurat sehingga tidak meragukan bahwa itu bisa mendatangkan manfaat; dan menghindarkan mudarat
- c) Kemaslahatan itu membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang diluar batas dalam arti kemaslahatan itu bisa dilaksanakan.⁸

Fiqh siyasah adalah suatu konsep yang berguna untuk mengatur hukum ketatanegaraan dalam bangsa dan negara yang bertujuan untuk mencapai kemaslahatan dan mencegah kemudharatan.

Fiqh Siyasah di bagi menjadi dua jenis yaitu: pertama, Siyasah syar'iyah dan etika agama. Kedua, Siyasah wadh'iyah yaitu hukum tatanegara yang dihasilkan oleh produk pemikiran manusia semata yang dalam proses penyusunannya tidak memperhatikan norma dan etika agama. Letak perbedaannya terdapat pada tujuannya. Siyasah syar'iyah bertujuan mengantarkan rakyat menggapai kebahagiaan dunia dan akhirat, sementara siyasah wadh'iyah hanya bertujuan mengantarkan rakyat untuk menggapai kebahagiaan duniawi saja.

2. Ruang Lingkup Siyasah Syar'iyah

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan ilmu haruslah mengetahui apa objek nya, luas lapangan pembicaraan, bahasan dan metodenya. Fiqh Siyasah adalah ilmu yang otonom atau sekalipun bagian dari ilmu fiqh. Selanjutnya, Hasbi Ash Shaddieqy mengungkapkan bahwa bahasa ilmu fiqh mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang-bidang ibadah,

⁸ H.A Djazuli, *Kaidah-kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan masalah-masalah Yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 28-29

muamalah, kekeluargaan, perikatan, kekayaan, warisan, kriminal, peradilan, acara pembuktian, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan trakta.

Objek kajian fiqh siyasah menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang diatur, seperti peraturan hubungan warga Negara dengan lembaga Negara, hubungan dengan Negara lain, Islam dengan non Islam ataupun pengaturan-pengaturan lain yang dianggap penting oleh sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan Negara tersebut.

Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup kajian fiqh siyasah. Ada yang membagi menjadi lima bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang, dan lain-lain. Namun, perbedaan ini tidaklah terlalu prinsipil. Menurut Imam Al- Mawardi, seperti yang dituangkan di dalam karangan fiqh siyasah-nya yaitu Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup fiqh siyasah adalah sebagai berikut:⁹

1. Siyasah Dusturiyyah (Tentang Peraturan Perundangan-undangan)
2. Siyasah Maliyyah (Tentang Kebijakanaksanaan Ekonomi dan Moneter)
3. Siyasah Qadla'iyyah (Tentang Kebijakanaksanaan Peradilan)
4. Siyasah Harbiyyah (Tentang Politik Peperangan)
5. Siyasah Idariyyah (Tentang Kebijakanaksanaan Administrasi Negara)

Sedangkan Ibn Taimiyyah, mendasarkan objek pembahasan ini pada Q.S Annisa (4) Ayat 58 dan 59 yakni :

⁹ Muhammad Iqbal, Fiqh Siyasah (Jakarta : Gaya Media pratama, 2007), h.13

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ ﴿٥٨﴾ يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا﴾ ﴿٥٩﴾

58. Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

59. Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Dalam ayat 58 berkaitan dengan mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan), yang punya kewajiban menyampaikan amanat amanat yang berhak, dan menetapkan hukum dengan adil. Sedangkan ayat 59 berkaitan dengan hubungan antara penguasa dan rakyat dar dalam kalangan militer maupun kalangan lain wajib mentaati allah dan RasulNya serta mematuhi perintah. Dan dalam kitabnya Ibn Tamiyyah membagi ruang lingkup fiqh siyasah adalah sebagai berikut:¹⁰

1. Siyasah Qadla'iyah (Peradilan)
2. Siyasah Idariyyah (Administrasi Negara)
3. Siyasah Maliyah (Keuangan atau Ekonomi)
4. Siyasah Dauliyah / Siyasah Kharijiyyah (Hubungan Luar Negeri)

¹⁰ Ibn Taimiyyah, *Al-Siyasah Al-syar'iyat fi islah al Ra'iyat, dar Al-Kutub al Arabiyat*, (Beirut, 1996), h. 4

Sementara Abdul Wahhab Khalaf berpendapat fiqh siyasah adalah membuat peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan untuk mengurus Negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Realisasinya untuk tujuan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan mereka.¹¹ Dan Abdul Wahhab Khallaf mempersempitnya menjadi tiga bidang kajian saja, yaitu:

1. Siyasah Qadla'iyyah (Kebijaksanaan Peradilan)
2. Siyasah Dauliyyah (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri)
3. Siyasah Maliyyah (Kebijaksanaan Ekonomi atau Keuangan Negara)

Salah satu ulama terkemuka di Indonesia, Hasby Ashiddieqy, menyatakan bahwa objek kajian fiqh siyasah berkaitan dengan pekerjaan mukallaf dan segala urusan administrasinya, dengan mengingat persesuaian administrasi ini dengan jiwa syari'ah yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan suatu nash dari nash-nash yang merupakan syari'ah aman yang tetap.¹² Dan Hasby membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang yaitu:¹³

1. Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan tentang peraturan perundangan-undangan)
2. Siyasah Tasyri'iyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan tetangan penetapan hukum)
3. Siyasah Qadla'iyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan peradilan)
4. Siyasah Maliyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan ekonomi dan moneter)
5. Siyasah Idariyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan administrasi negara)

¹¹ Abdul Wahab khallaf, *al-Siyasat al-Syar'iyat, Dar al-anshor*, (Qahirat, 1997), h.5

¹² Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyyah*, (Yogyakarta:Madah), h.28

¹³ H. A Djazuli, *Fiqh siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.30

6. Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyyah (kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional)
7. Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyyah (politik pelaksanaan undang-undang)
8. Siyasah Harbiyyah Syar'iyyah (politik peperangan)

Menurut Sayuthi Pulungan fiqh siyasah dibagi menjadi empat bagian yakni:

1. Siyasah Dusturiyyah (Perundang-undangan)
2. Siyasah Maliyyah (Keuangan Negara)
3. Siyasah Dauliyyah (Hubungan Luar Negeri)
4. Siyasah Harbiyyah (Peperangan)

Siyasah Dusturiyyah adalah bagian Fiqh Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya undang-undang itu mengacu terhadap konsitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syariat yang disebutkan di dalam Al-Qur'an dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.¹⁴

B. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan

¹⁴ Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa Kathun Suhadi*, h. 46-47

pelanggan.¹⁵ Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.¹⁶ Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia Baku Publik yang berarti umum, banyak orang, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M>PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan

¹⁵ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAND Pres, 2000) h. 8.

¹⁶ J.S. Badudu, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001) h. 781-782.

masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bagi pemerintah daerah yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat maka aparat birokrasi harus sensitif, responsive dan akuntabel. Sensitifitas dan responsitas pada dasarnya merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kecuali (*out of control*) tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali luar (masyarakat) dan sarana kendali dari dalam (pedoman standar pelayanan publik). Berdasarkan pemikiran yang demikian maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat tiga aspek yang sangat menonjol yaitu:

1. Setiap pejabat pada masing-masing harus memiliki tanggung jawab yang besar
2. Setiap aparat harus mempunyai sikap responsif atas segala permasalahan yang terjadi di masyarakat khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas
3. Setiap aparatur harus mempunyai komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.¹⁷

Selama ini umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik atau masyarakat cenderung kurang bahkan tidak berkualitas. Hal ini dilihat dari masih banyaknya penguan

¹⁷ www.digilib.uinsby.ac.id diakses pada tanggal 8 November 2019

yang diajukan masyarakat kepada oknum aparat pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/2003, yang di dalamnya sendi-sendi pelayanan prima, yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan
8. Ketetapan Waktu

Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan tulisan dan layanan melalui perbuatan :

- a. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
 2. Bersikap sopan dan ramah.
 3. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol.
 4. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.
- b. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
1. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
 2. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan ataupun pemberitahuan.
- c. Layanan dengan perbuatan, layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya

dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁸

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (PT Bumi Aksara 2006) h.6

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

1. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi yang memuaskan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
6. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen/pelanggan
7. Kualitas kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu hasilnya melaksanakan kewajiban.

Dalam suatu pelayanan tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi mempunyai

kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara

C. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No.25 tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Indonesia, undang-undang ini disahkan pada tanggal 18 tahun 2009, adapun kebijakan ini guna memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah dan memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹⁹

Tujuan diundangkannya peraturan tentang pelayanan publik ini, adalah adanya hubungan batasan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, adanya sistem penyelenggaraan publik yang layak yang sesuai asas-asas

¹⁹<https://www.jogloabang.com>> uu no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diakses pada tanggal

umum pemerintah dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan adanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pasal 15 dan Bab V undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas :

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative

- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil-hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas, yaitu peralatan dan pasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- i. Pengawas internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana

2. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas (pasal 18). Penyusunan dan pelaksanaan maklumat pelayanan harus dipenuhi selambat-lambatnya 2 (dua) tahun sejak Undang-Undang ini berlaku (pasal 46)

3. **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa local, serta disajikan manual ataupun elektronik. Sistem informasi pelayanan publik berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pelayanan publik pada setiap tingkatan dan sekurang-kurangnya memuat informasi yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.²⁰

²⁰Riant Nugroho, *reinventing Indonesia*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 1999) h.57

4. **Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik**

Penyelenggara pelayanan publik wajib ,menglola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik dan melakukan pengadaan sesuai dengan praturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip evektifitas, efesiensi, transparansi, akuntabi litas, dan berkesinambungan.

5. **Pelayanan Khusus**

Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosialsesuai dengan peraturan perundang-undangan dan iberikan tanpa tambahan biaya.²¹

6. **Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

Biaya/tarif publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Negara dan/atau masyarakat. Penentun biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Rakyat Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan perturan perundang-undangan.²²

²¹ Miftah, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, (Bogor: Pusdiklat Dekdikbud, 2001) h. 45

²² Irfan Islami, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) h.21

7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pelaksana pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sesuai paradigma umum yang berlaku di masyarakat yang diantaranya : adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur.

8. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal dilakukan oleh atasan langsung pelaksana pelayanan publik dan oleh penawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawas eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh masyarakat (berupa laporan/pengaduan masyarakat), oleh

lembaga Negara Pengawas Pelayanan publik (Ombudsman RI), dan oleh DPR, DPRD Provinsi dan DPRD kabupaten/Kota.²³

9. **Pegelolaan Pengaduan**

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Juga penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombudsman RI, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu, serta berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. Penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

10. **Penilaian Kinerja**

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.²⁴

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan dilingkungan Lembaga yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses

²³Riggs fred, *sistem Administrasi dan Birokrasi*, (Jakarta: Rajawali,1999) h.32

²⁴Susanto, *Pengembangan SDM Pemerintahan*,(Jakarta: 2003) h.21-22

pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai salah satu cara untuk pendekatan atau penelusuran dalam mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahui gejala sentral tersebut peneliti melakukan wawancara terhadap peserta penelitian dengan mengajukan pertanyaan umum dan agak luas.

Dengan demikian, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung melihat gejala sosial dan melibatkan orang-orang yang terkait dengan gejala sosial tersebut. Sehingga dapat menyimpulkan dan memberikan dari masalah yang terjadi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene, provinsi Sulawesi Barat.

Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut yaitu, selain karena daerah sendiri penulis melakukan penelitian di kabupaten Majene karena berdasarkan pengalaman penulis melihat adanya tindakan diskriminasi terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan sosiologis merupakan pendekatan dengan menggambarkan suatu pandangan atau paradigma tentang keadaan masyarakat lengkap dengan struktur, lapisan serta berbagai gejala sosial lain yang lain yang saling berkaitan. Dengan penelitian ini suatu fenomena sosial dapat di analisis engan faktor-faktor yang mendorong dan mendasari terjadinya proses tersebut.²⁵

2. Pendekatan Yuridis merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan Hukum, dengan cara menalaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan kasus yang diteliti.

3. Pendekatan Normatif Syar'i merupakan pendekatan yang dilakukan dengan berdasar pada hukum Islam yang bersumber pada Al-Qur'an, Hadist-hadist dan pendapat para ulama.

C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari tempat penelitian, berupa wawancara, jajak pendapat

²⁵ Soerjono soekanto , *sosiologi suatu pengantar* (jakarta:CV Rajawali, 1982), h.23

dari individu atau kelompok maupun dari objek yang sudah di observasi.

2. Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang di peroleh melalui media perantara atau secara tidak langsung. Berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak di publikasikan.

D. Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan, tujuan dan sumber data. Maka metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan telaah dokumen.

1. Observasi

Menurut Wikipedia: Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.²⁶

Jadi observasi adalah suatu aktivitas untuk mengamati terhadap suatu objek secara langsung di lokasi penelitian serta mencatat secara sistematis terhadap apa saja gejala-gejala yang terjadi.

²⁶“Pengamatan”. *Wikipedia the Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengamatan> (25 November 2019)

2.Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpulan data berupa tanya jawab secara lisan antara pencari informasi dengan sumber informasi (informan). Teknik Pengumpulan data melalui wawancara ini dipergunakan karena merupakan alat efektif dalam pengumpulan data sosial tentang tanggapan, pendapat, perasaan , motivasi, keyakinan, hasil pemikiran dan pengetahuan seseorang tentang masalah penelitian atau makna suatu kasus, perilaku dan lain-lain. Bagi Peneliti, yang perlu disadari adalah bahwa dalam wawancara terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi hasil wawancara,

Yaitu : pewawancara, informan, topik penelitian (yang tertuang dalam daftar pertanyaan) dan situasi wawancara.²⁷

Table 1.1 Data informan

No.	Nama	Jabatan Informan	jumlah
1.	Muslim, SIP	Kasubag umum dan Kepegawaian	1 orang
2.	Hj. St.Arfa, S.Sos	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1 orang
3.	Limril, S.Sos	Bidang Pengelolaan informasi Administrasi dan	1 orang

²⁷ Rianto Adi, *metodologi penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta : Granit,2004), h. 73

		Pemanfaatan data	
4.	Kusmiran, S.Sos., M.Adm.Pemb	Bidang Pelayanan Pelayanan Sipil	1 orang
5.	Muhammad Safaat	Anggota DPRD Kab. Majene	1 orang
6.	Harmegi Amin	Ketua Pimpinan Pemuda Muhammadiyah	1 orang
7.	Murni	Masyarakat	1 orang
8.	Aldi	Masyarakat	1 orang
9.	Nita	Masyarakat	1 orang
10.	Megawati	Masyarakat	1 orang

3. Telaah Dokumen

Telaah dokumen adalah kegiatan untuk menghimpun dan menganalisis data-data yang dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang tertulis maupun berupa gambar. Tujuan telaah dokumen ini untuk memperoleh data tambahan selain dari data yang diambil dari lapangan.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atas masalah yang menjadi

objek penelitian. Informasi tersebut dapat di peroleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lainnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

E. Instrumen Penelitian

Merupakan alat yang di gunakan dalam penelitian dengan maksud untuk mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian. Adapun alat yang di perlukan diantaranya, Alat dokumentasi dan Alat Tulis

1. Peneliti

Satu-satunya instrumen terpenting dalam penelitian adalah Peneliti itu sendiri. Peneliti mungkin menggunakan alat bantu seperti alat tulis, kamera dan alat perekam, tetapi kegunaan dan pemanfaatan alat-alat itu tergantung pada peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai instrumen (*participant-observer*) di samping memiliki kelebihan juga mengandung beberapa kelemahan.

Kelebihannya yaitu peneliti dapat melihat langsung, merasakan dan mengalami apa yang terjadi dengan subjek yang ditelitinya dan juga mampu menentukan kapan penyimpulan data telah mencukupi dan kapan penelitian bisa di hentikan. Sementara kelemahannya yaitu peneliti tidak mudah menjaga obyektivitas dan netralisasi peneliti. Keterlibatan subjek memang bagus dalam penelitian kualitatif, tetapi jika tidak hati-hati,

peneliti akan secara tidak sadar mencampuradukkan antara data lapangan hasil observasi dengan pikiran-pikirannya sendiri.²⁸

2. Alat Dokumentasi

Merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan alat bukti dan data akurat sehingga penelitian lebih akurat dalam memberikan penjelasan penelitian. Alat dokumentasi seperti : kamera, alat perekam, atau handphone

3. Alat Tulis

Perlatan yang digunakan untuk menuliskan data mentah yang di dapatkan dalam penelitian maupun data-data tentang informan yang nanti akan di susun dalam dokumen penelitian secara sistematis.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Merupakan teknik yang dilakukan untuk mengolah data mentah yang didapatkan dari lapangan dan dijadikan data-data yang ilmiah dan sistematis. Adapun teknik pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Klasifikasi Data

Klasifikasi data berfungsi untuk mengelompokkan atau mengklasifikasikan data menurut sifat, jenis dan sumber data yang didapatkan dari pengumpulan data.

²⁸ Prasetya Irawan. *Penelitian Kulitatif*, http://web.suplemen.ut.ac.id/mapu5103/sub1_2.html (25 November 2019)

b. Editing Data

Editing data merupakan tahapan pemeriksaan data yang telah terkumpul untuk mengetahui apakah data yang terkumpul telah cukup baik dan dapat diolah dengan baik.

2. Analisis Data

Merupakan upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut dapat dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun cara menganalisis data yaitu dengan melakukan reduksi data yang merubakan suatu bentuk analisi yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi.²⁹

G. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data merupakan pengujian yang dilakukan untuk menjamin keakuratan data. Data yang salah akan menarik kesimpulan yang salah begitupun sebaliknya. Dalam pengujian keabsahan data dilakukan proses triangulasi.

Menurut Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perpektif berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatis di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi 4 hal:

²⁹“Pengertian Analisis Data”, *Pengertianku*.
<http://www.pengertianku.net/2015/09/pengertian-analisis-data-dan-tujuannya.html> (25November 2019)

1. Triangulasi metode digunakan untuk membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda. Metode ini melakukan pengecekan apakah yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan data yang dikumpulkan
2. Triangulasi Antar peneliti adalah dengan mengumpulkan data dengan lebih dari satu peneliti agar meniadakan data dan pengetahuan yang lebih banyak.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode tertentu. Misalkan dokumen tertulis, arsip, catatan pribadi dan gambar atau foto. Yang akan menghasilkan perbedaan bukti dan pandangan.
4. Triangulasi Teori merupakan hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi yang akan dibandingkan dengan perspektif yang relevan.³⁰

Dengan demikian data awal sampai data akhir diharapkan dapat lebih berkesinambungan dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, sehingga didalam melakukan penarikan kesimpulan atau kesimpulan hasil akhir penelitian proposal ini lebih sistematis dan tepat sasaran dan sehingga data yang dipaparkan pada teks sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

³⁰ Mudjia Rahardjo, "Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif", situs resmi uin malang. <http://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html> (25 November 2019)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Majene

1. Kabupaten Majene

a. Kondisi Geografis



Kabupaten Majene terletak di bagian barat Pulau Sulawesi dan berjarak kurang lebih km2 dari ibu kota Provinsi Sulawesi Barat terletak antara 20 38" 45" – 30 38" 15" lintang selatan dan antara 1180 45" 00" – 1190 4" 45" bujur timur.

Adapun batas-batas wilayah administrasi Kabupaten Majene adalah :

- Sebelah Utara, berbatasan dengan Kabupaten Mamuju
- Sebelah Timur, berbatasan dengan Kabupaten Polewali Mandar
- Sebelah Selatan, berbatasan dengan Teluk Mandar
- Sebelah Barat, berbatasan dengan Selat Makassar

Luas wilayah Kabupaten Majene adalah 947,84 Km² yang meliputi 8 Kecamatan, dan terbagi ke dalam 82 Kelurahan/Desa. Ditinjau dari luas Kecamatan Ulumanda merupakan wilayah kecamatan terluas di Kabupaten Majene dengan luas wilayah 456 Km² atau 48,11 persen dari luas kabupaten. Kemudian disusul kecamatan lainnya dan terkecil adalah Kecamatan Banggae dengan luas wilayah 25,15 Km² atau 2,65 persen.

Tabel 2 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Majene Tahun 2017

Kecamatan	Luas (Km²)	Persentase Terhadap Luas Kabupaten (%)
Banggae	25,15	2,65
Banggae Timur	30,04	3,17
Pamboang	70,19	7,41
Sendana	82,24	8,68
Tammerodo	55,40	5,84
Tubo Sendana	41,17	4,34
Malunda	187,65	19,80
Ulumanda	456,00	48,11
Jumlah	947,84	100

Sumber : Kabupaten Majene Dalam Angka Tahun 2017

b. Aspek Demografi

Jumlah Penduduk di Kabupaten Majene pada Tahun 2019 sebanyak 173.260 Jiwa dengan penduduk laki-laki sebesar 86.259 Jiwa dan perempuan sebesar 87.001 Jiwa yang tersebar di 8 kecamatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 dan diagram berikut ini :

Tabel 4 .Jumlah Penduduk Kecamatan di Kabupaten Majene Tahun 2019

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah (Jiwa)
	Laki – Laki	Perempuan	
Banggae	21.287	21.386	42.673
Banggae Timur	15.741	16.431	32.172
Pamboang	11.865	11.956	23.821
Sendana	11.881	12.029	23.910
Tammerodo	6.344	6.236	12.580
Tubo Sendana	4.754	4.743	9.497
Malunda	9.540	9.493	19,033
Ulumanda	4.847	4.727	9.574
Jumlah	86.259	87.001	173.260

Sumber : DKB sem 1 tahun 2019 diolah

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kan Majene

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Majene merupakan salah satu instansi yang melakukan integrasi langsung dengan masyarakat, dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Majene ini melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu tanda Penduduk (KTP), Pencatatan Pindah Datang dan lain sebagainya.

Dalam melaksanakan tugas daripada dinas tersebut, instansi pemerintah ini dipimpin oleh seorang kepala Dinas serta dibantu oleh beberapa jajaran yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya.

Kegiatan pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dilaksanakan oleh sejumlah aparat/pegawai baik yang Sudah

menjadi Pegawai Negeri Sipil maupun yang masih termasuk dalam kategori Honorer. Di dalam Kelembagaannya terdapat 28 orang yang masuk dalam Pegawai Negeri Sipil dengan golongan – golongan tertentu yang memegang jabatan – jabatan tertentu pula. Kemudian pegawai yang dalam kategori honorer di tempatkan untuk membantu dalam hal pelayanan serta membantu di bidang – bidang yang lainnya.

Dengan desentralisasi yaitu pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, khususnya di bidang pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah akan dapat menciptakan momentum untuk melakukan penguatan politik lokal yang berdampak kepada perbaikan pelayanan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah kepada rakyat. Guna melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan UU no 25 Tahun 2009 untuk mencapai tujuan dengan maksimal, maka ditetapkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sebagai acuan pelaksanaan tugas sebagai berikut :

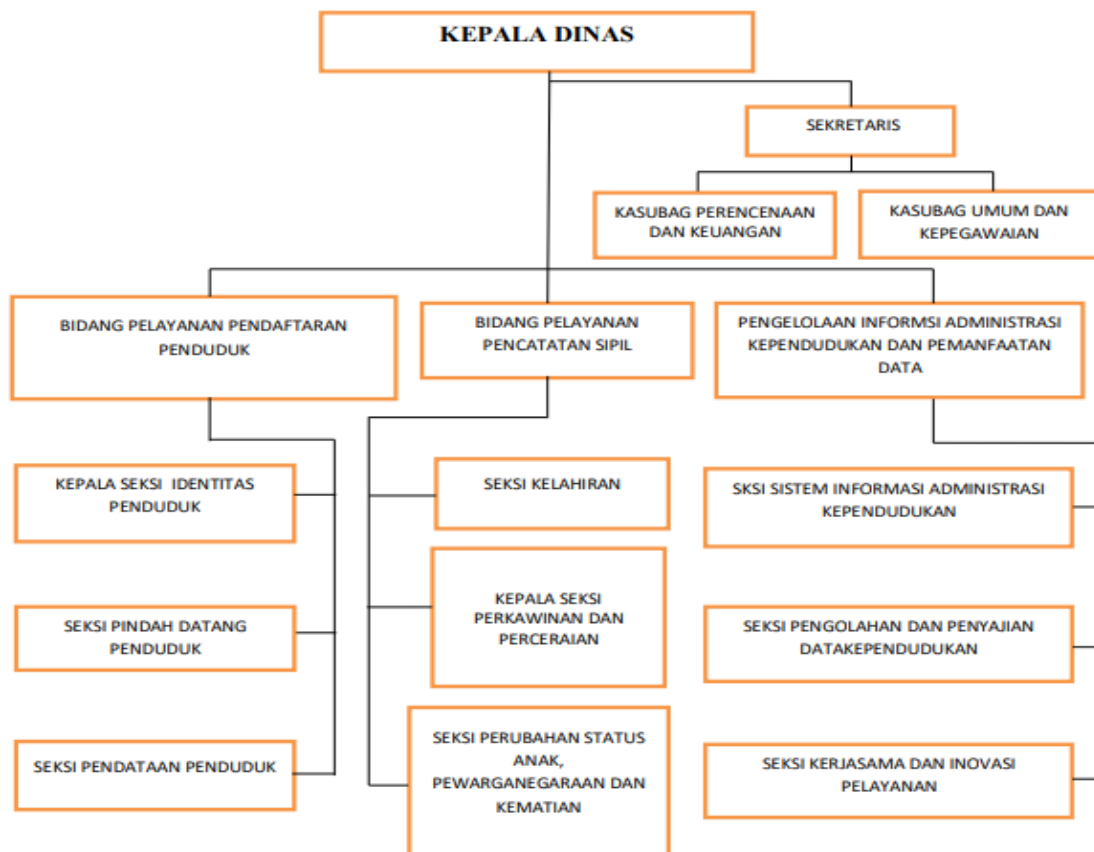
VISI

“Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Mengembangkan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas”

MISI

- 1) Mengembangkan Kebijakan dan Sistem untuk menghimpun data kependudukan serta menertibkan identitas dan dokumen kependudukan.
- 2) Mengelola sistem dan pelayanan administrasi sesuai dengan prinsip – prinsip pemerintah yang baik
- 3) Prioritas dalam melaksanakan konsep sistem administrasi kependudukan (SAK) yang terdiri atas 3 (tiga) pilar kegiatan yaitu :
 - a. PendaftaranPenduduk
 - b. Pencatatan Sipil
 - c. Pengelolaan Informasi Kependudukan

**STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJENE**



Adapun tugas dan fungsi pada struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pebantuan di bidang Kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas, kepala dinas Kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi, meliputi :

- 1) Perumusan kebijakan Dinas
- 2) Penyusunan rencana strategik Dinas
- 3) Penyelenggaraan pelayanan umum di Bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengasan program dan kegiatan Dinas.
- 5) Penyelenggaraan evaluasi

b. Sekretaris Dinas

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekertaris, mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi, merencanakan, mengendaikan dan mengevaluasi asset, program/kegiatan dan pengembangan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta pembinaan organisasi.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, sekretaris mempunyai fungsi membantu mengkoordinir dan/atau memfasilitasi unsur manajemen satuan kerja perangkat daerah bidang kependudukan dan catatan sipil khususnya urusan dalam , meliputi:

- 1) Penyusunan kebijakan teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga
- 2) Penyelenggaraan kebijakan administrasi umum
- 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian
- 4) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian

Sekretaris Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, terdiri dari:

1. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
2. Sub Bagian umum dan Kepegawaian

c. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan perencanaan, pengendalian data, pembinaan, evaluasi program/kegiatan dan kegiatan anggaran berbasis kinerja serta pertanggungjawaban administrasi keuangan Dinas.

Dalam melaksanakan Tugas pokok, kepala Sub Bagian Perencanaan dan keuangan mempunyai fungsi, meliputi:

- 1) Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian perencanaan keuangan;
- 2) Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian perencanaan dan keuangan;

- 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian perencanaan dan keuangan;
- 4) Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian perencanaan dan kegiatan keuangan.

d. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan serta pengelolaan administrasi kepegawaian dinas.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawain mempunyai fungsi, meliputi:

- 1) Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian
- 2) Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian
- 3) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non structural dalam lingkup sub bagian.
- 4) Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian.

e. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi, meliputi:

- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 4) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
- 6) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Terdiri dari:

- 1) Seksi identitas penduduk

Kepala seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi, meliputi;

- a. Penyiapan bahan perencanaan program dan kegiatan seksi identitas penduduk,.
- b. Perumusan kebijakan teknis seksi identitas pindah penduduk, pelaksanaan program dan kegiatan seksi identitas penduduk.
- c. Melaksanakan pembinaan kegiatan seksi identitas penduduk
- d. Melakukan koordinasi kegiatan seksi identitas penduduk

- e. Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

2) Seksi Pindah Datang Penduduk

Kepala seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang dalam Melaksanakan kegiatan pindah datang penduduk.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi, meliputi:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan program dan kegiatan seksi pindah datang penduduk
 - b) Perumusan kebijakan teknis kegiatan seksi pindah datang penduduk
 - c) Melakukan pembinaan kegiatan seksi pindah datang penduduk
 - d) Melaksanakan pelayanan pindah datang penduduk
- ## 3) Kepala Seksi Pendataan Penduduk

Kepala seksi pendataan penduduk, mempunyai tugas pokok membantu kepala bidang dalam melaksanakan kegiatan pindah datang penduduk mempunyai fungsi, meliputi:

- a) Penyiapan bahan perencanaan kegiatan seksi pendataan penduduk
- b) Perumusan kebijakan teknis kegiatan seksi pendataan penduduk
- c) Melaksanakan pembinaan kegiatan seksi pendataan penduduk
- d) Melakukan koordinasi kegiatan seksi pendataan penduduk
- e) Melaksanakan kegiatan seksi pendataan penduduk.

f. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Kegiatan pencatatan menyangkut kelahiran, perkawinan dan perceraian dan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

Dalam melaksanakan tugas pokok, kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai fungsi, meliputi:

- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil
- 2) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- 4) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil
- 6) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

Bidang pelayanan pencatatan sipil terdiri dari:

- 1) Seksi Kelahiran

Kepala seksi kelahiran mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan kegiatan pencatatan menyangkut Kelahiran.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Kepala Seksi Kelahiran mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyiapan bahan perencanaan kegiatan seksi kelahiran

2. Perumusan kebijakan teknis kegiatan seksi kelahiran
3. Melaksanakan pembinaan kegiatan seksi kelahiran
4. Melakukan koordinasi kegiatan seksi kelahiran
5. Melaksanakan kegiatan pelayanan pencatatan kelahiran

2) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melakukan kegiatan Pencatatan menyangkut Perkawinan dan Perceraian.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi perkawinan dan perceraian mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyiapan bahan perencanaan kegiatan seksi perkawinan dan perceraian
2. Perumusan kebijakan teknis kegiatan seksi perkawinan dan perceraian
3. Melaksanakan pembinaan kegiatan seksi perkawinan dan perceraian
4. Melakukan koordinasi kegiatan seksi perkawinan dan perceraian
5. Melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian

3) Kepala Seksi Perubahan status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Kepala Seksi Perubahan status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melakukan kegiatan Pencatatan menyangkut perubahan Status anak pewarganegaraan dan kematian.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi perubahan Status anak pewarganegaraan dan kematian mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyiapan bahan perencanaan kegiatan seksi Perubahan Status anak, Pewarganegaraan dan Kematian
2. Perumusan kebijakan teknis kegiatan seksi Perubahan Status anak, Pewarganegaraan dan Kematian
3. Melaksanakan pembinaan kegiatan seksi Perubahan Status anak, Pewarganegaraan dan Kematian
4. Melakukan koordinasi kegiatan seksi Perubahan Status anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Melaksanakan kegiatan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, Perubahan Status anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

g. Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyiapan bahan perencanaan kegiatan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

2. Perumusan Kebijakan teknis kegiatan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
3. Melaksanakan kegiatan pembinaan kegiatan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
4. Melakukan koordinasi kegiatan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
5. Melaksanakan kegiatan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, terdiri dari:

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok membantu kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berbasis teknologi informasi dan jaringan komunikasi.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyiapan bahan perencanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
2. Perumusan kebijakan teknis kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

3. Melaksanakan pembinaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
4. Melakukan koordinasi kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
5. Melaksanakan kegiatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi

2) Kepala Seksi pengolahan dan Penyajian Data

Kepala Seksi pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas pokok membantu kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dalam melaksanakan pengolahan dan penyajian data.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi pengolahan dan Penyajian Data

Mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyusunan program dan kegiatan Seksi pengolahan dan Penyajian Data
2. Pelaksanaan program dan kegiatan Seksi pengolahan dan Penyajian Data
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pajak non structural dalam lingkup seksi pengolahan dan penyajian Data.
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup Seksi pengolahan dan Penyajian Data

3) Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas pokok membantu kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dalam melaksanakan Kerjasama dan Inovasi Pelayanan kependudukan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Mempunyai fungsi, meliputi:

1. Penyusunan program dan kegiatan Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
2. Pelaksanaan program dan kegiatan Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pajak non struktural dalam lingkup seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

C. Kualitas Penyelenggaraan Pelayan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

Berbicara tentang kualitas pelayanan publik, berarti berbicara mengenai bagaimana dalam memberikan pelayanan sebagai upaya memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan. Kualitas pelayanan

secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene, Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan Publik oleh Zeithami dkk dalam Hardiansyah, yaitu: Dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).³¹

i. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik peralatan, personal, dan media Komunikasi dalam pelayanan . jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

³¹ Ones Gita Crystalya, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kab. Kulon Progo*, (Yogyakarta: 2015), hal.24

Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai yang sudah ditetapkan. Pak Muslim, selaku Kasubag Umum dan kepegawaian mengatakan:

“mengenai penampilan pegawai dalam melayani itu sangat mempengaruhi, sehingga dibuatkan aturan mengenai pakaian yang harus digunakan saat ber Kantor, agar terciptanya keseragaman tiap-tiap pegawai. Adapun di hari senin Selasa memakai baju khaki, hari Rabu berpakaian hitam putih, lalu Kamis Jum’at memakai baju batik.”³²

Seluruh pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sudah mencoba berpenampilan rapi hal yang sama disampaikan oleh Murni mengatakan :

“penampilan sangat berpengaruh pada saat pelayanan, dan saya perhatikan pegawai disini sudah cukup rapi”³³

Ibu St. Arpah, selaku kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk juga mengatakan :

“Ya mengenai penampilan memang itu sangat berpengaruh besar dalam pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan dan itu sudah di indahkan oleh teman-teman”.³⁴

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar memberikan efek yang baik. Pegawai pelayanan disarankan agar memberikan

³² Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian *wawancara* pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

³³ Murni (25 tahun), pengguna layanan *wawancara* pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

³⁴ St. Arpah (56 tahun), kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk *wawancara* pada tanggal 13 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

perhatian khusus untuk penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Pak Muslim selaku Kasubag Umum dan kepegawaian mengatakan bahwa:

“kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi tempat pelayanan, siapa tahu ada atap bocor (hehehe) pasti tidak nyaman toh, kita juga sudah menyiapkan tempat duduk antrian, AC, juga kita sudah menyiapkan ruangan khusus untuk pengguna layanan yang berkebutuhan khusus seperti ibu yang menyusui”³⁵

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu pengguna layanan Nita mengatakan bahwa:

“kenyamanan tempat pelayanan sudah lumayan bagus, kita juga disediakan TV menonton saat menunggu antrian supaya tidak bosan”³⁶

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan sudah cukup nyaman dan bersih, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang masih kurang seperti rak dokumen, pada saat peneliti melakukan observasi masih banyak dokumen yang berserakan di meja. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana

³⁵ Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian wawancara pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

³⁶ Nita (26 tahun), pengguna layanan wawancara pada tanggal 11 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses Pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Aldi mengatakan bahwa:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”³⁷

Seluruh pegawai sudah memberikan kemudahan kepada setiap pengguna layanan yang datang, Pak Kusmiran selaku Kepala Bidang pencatatan Sipil mengatakan bahwa:

“Kita selalu berusaha memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan misalnya jika terdapat salah satu persyaratan yang tidak terpenuhi maka petugas menyarankan mengirim kelengkapannya melalui media whatsapp”³⁸

Pak Muslim selaku Kasubag Umum dan kepegawaian menambahkan

³⁷ Aldi (24 tahun) pengguna layanan wawancara pada tanggal 13 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

³⁸ Pak Kusmiran(50 tahun), selaku Kepala Bidang pencatatan Sipil wawancara pada tanggal 12 Februari 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

“Ya, diberikan kemudahan misalnya terutama orang dari jauh, orang Ulumanda, Malunda itu diberikan pelayanan prima”³⁹

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggungjawab dalam bekerja, apalagi dalam proses pelayanan, perugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, Khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Pak Muslim selaku Kasubag Umum dan kepegawaian mengatakan bahwa:

“petugas pelayanan disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, Alhamdulillah sementara kita juga menertibkan teman-teman terutama ASN dan tenaga Kontrak untuk menertibkan kehadirannya, sudah berjalan ini bahkan kalau ada tenaga kontrak yang agak malas kita memberikan surat panggilan atau surat teguran”⁴⁰

Petugas layanan sudah disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan, selanjutnya kepada Pak Limril Selaku kepala Pengolahan Informasi Kependudukan mengatakan bahwa:

³⁹ Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian wawancara pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

⁴⁰ Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian wawancara pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

“pegawai di sini disiplin ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”⁴¹

Dengan adanya antrian yang sudah berjalan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan sudah diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene, namun berbeda dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pengguna layanan Megawati mengatakan bahwa:

“pegawai disini tidak sepenuhnya disiplin, saya melihat ada beberapa orang sibuk mondar mandir mengurus makanan namun belum masuk waktu istirahat”⁴²

Kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene masih ada yang terlambat, hasil observasi di lapangan mengenai kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene belum semuanya disiplin terlihat masih ada yang terlambat hadir pada saat jam kantor dimulai.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang bisa digunakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, kamera, perekaman, pencetakan kartu elektronik, adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Limril Selaku kepala Pengolahan Informasi Kependudukan mengatakan bahwa:

⁴¹ Pak Limril (54 tahun), Selaku kepala Pengolahan Informasi Kependudukan, wawancara pada tanggal 13 februari 2020 .di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene

⁴² Megawati (25 tahun), pengguna layanan, wawancara pada tanggal 12 Februari 2020. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene

“ karna disini menggunakan sistem aplikasi,jadi kita menggunakan alat bantu, yang kami gunakan adalah komputer dan perangkatnya,kamera, perekaman, pencetakan kartu elektronik namun masih kurang”,⁴³

Dalam proses pelayanan

ii. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan. dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani pengguna Layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut.

Ketidakcermatan akan menimbulkan pekerjaan baru serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam

⁴³ Pak Limril (54 tahun), Selaku kepala Pengolahan Informasi Kependudukan, wawancara pada tanggal 13 februari 2020 .di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene

mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta layanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sudah menggunakan *standar operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja.

“ Ya, sekarang sudah ada SOP nya kita juga akan buat SOP perbidang supaya nanti di masyarakat lebih tepat sasaran dan tepat waktu, jadi SOP nya kita rancang berdasarkan peraturan”

Mengenai SOP itu sangat berpengaruh dalam suatu pelayanan karena

c. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

Dalam proses pelayanan selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu St. Arpah, selaku kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“jadi setiap tahun kita melakukan pelatihan dari pusat untuk meningkatkan keahlian pegawai untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan”⁴⁴

⁴⁴ St. Arpah (56 tahun), kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk wawancara pada tanggal 13 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

Keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat untuk mewujudkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Begitu juga dengan yang dipaparkan oleh pak Muslim selaku kasubag umum dan kepegawaian:

“ alhamdulillah...kita punya teman-teman memahami komputer, terutama alat bantu yang dipakai sesuai dengan bidang-bidangnya ”⁴⁵

Berbeda yang disampaikan oleh Murni selaku pengguna layanan mengatakan bahwa:

“nda terlalu juga karna kemarin pas mau perekaman baku tunjuk-tunjuk I, ada yang atau ada yang tidak”⁴⁶

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan mengenai Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pegawai sudah bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan meskipun belum bisa dikatakan ahli semuanya.

Hasil observasi menunjukkan petugas pelayanan sudah cukup ahli dalam mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan pelayanan, memang harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses lebih cepat dan tidak mengendalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

iii. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan

⁴⁵ Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian *wawancara* pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

⁴⁶ Murni (25 tahun), pengguna layanan *wawancara* pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut²:

a. Merespon setiap pengguna layanan

Pegawai pelayanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Nita mengatakan bahwa :

“sudah merespon dengan baik, seperti yang di lakukan tadi salah satu pegawai, dia menanyakan keperluan terus mengarahkan untuk mendapat pelayanan”⁴⁷

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik.

“pegawai disini cukup respon, tapi masih ada beberapa pegawai yang saya lihat cuek, Kurang tanggap dan tidak konsisten kadang responnya bagus kadang juga cuek”

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

⁴⁷ Nita (26 tahun), pengguna layanan wawancara pada tanggal 11 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu St. Arpah, selaku kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“melakukan pelayanan dengan cepat itu sudah berjalan dengan apa yang kita inginkan bersama bapak kepala dinas semakin kita mempercepat juga ini di upayakan nanti ini tidak mengulurkan lagi waktu sampai 24 jam bahkan nanti bisa 10 sampai 15 menit untuk mengurus identitas kewarganegaraan”

c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan terkait proses pelayanan. Seperti peneliti lihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai respon keluhan peneliti melakukan wawancara dengan Pak Kusmiran selaku Kepala Bidang pencatatan Sipil mengatakan bahwa:

“Ya, semua keluhan atau masukan atau gagasan kita akan menerima semua masukannya masyarakat untuk kita respon dengan baik”

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat turun lapangan, salah satu upaya pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene untuk menangani atau merespon keluhan masyarakat yakni menyediakan kotak saran/pengaduan.

iv. **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat percaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan Aman dari Dalam mengurus keperluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene, tidak ada biayanya yang dibebankan kepada pengguna layanan.

v. **Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Memberikan perhatian secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

2. Petugas melayani dengan ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif (membedakan)

Dalam kerangka pelayanan publik yang profesional sangat dibutuhkan. Namun, hal inilah kadang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek di lapangan jauh dari yang diharapkan, misalnya dalam pengurusan KTP dan KK, maka keluarga atau teman terdekat biasanya yang didahulukan.

Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologis yang ada dalam diri pelayanan publik. Secara manusiawi tentu saja rasa kekeluargaan dan kedekatan secara emosional sangatlah mempengaruhi bagaimana cara orang bersikap terhadap orang lain. Sikap kekeluargaan inilah yang sebenarnya sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dapat memunculkan sikap diskriminatif. Berdasarkan wawancara peneliti kepada Pak Safaat selaku anggota DPRD Kab. Majene mengatakan bahwa:

“saya rasa sikap para pegawai sudah menunjukkan keramahan, kesopanan pada warga, ini terbukti dari pelayanan yang diberikan walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa ditolerir, sehingga saya dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sudah cukup baik, walaupun tidak seratus persen baik”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, masih harus ditingkatkan atau belum maksimal. Hal yang sama juga diungkapkan pak Harmegi selaku ketua Bidang Organisasi Pimpinan Cabang Pemuda Muhammadiyah Majene mengatakan bahwa:

“pada umumnya para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sudah melayani warga masyarakat dengan dedikasi dan disiplin, tapi kadang masih ada oknum pegawainya yang tidak profesional, bekerja diluar SOPnya, kadang ada yang didahulukan, ada yang masuk lewat jendela”

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sudah memberikan pelayanan yang diperlukan oleh setiap warga, namun juga masih ada pegawai yang pilih kasih dalam memberikan pelayanan.

Hal ini ditanggapi oleh pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene oleh pak Muslim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dalam pelayanan adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Kita disini harus profesionalisme dalam melaksanakan tugas yang di emban. contohnya siapa yang lebih dulu datang tentunya dia yang akan dilayani terlebih dahulu, dan siapa yang sudah lengkap berkasnya sesuai persyaratan yang telah ditentukan, maka dia akan dilayani dan tentunya akan selesai siapa yang dibutuhkannya. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan keadilan bagi masyarakat”

Hasil wawancara diatas tidak ada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene yang pilih kasih dalam memberikan pelayanan, akan tetapi para pegawai selalu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan

yang ada atau melayani siapa saja yang datang lebih awal dengan kelengkapan berkas atau persyaratan yang diperlukan.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Majene

Pelayanan kepada masyarakat akan dapat dirasakan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Salah satu faktor yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa dukungan pegawai satu sama lain, merupakan salah satu usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Pak Muslim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“ jadi selama ini yang menjadi faktor pendukung kami disini ialah saling memberi dukungan dan saling menyemangati karna kita adalah satu tim jadi jika ada teman-teman yang punya kendala atau ada yang tidak dipahami kita selalu memberi respon atau masukan, serta adanya alat bantu yang sangat membantu dalam proses pelayanan ”

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada

pak Harmegi selaku ketua Bidang Organisasi Pimpinan Cabang Pemuda Muhammadiyah Majene mengatakan bahwa:

“faktor penghambatnya ada dua yaitu, sumber daya manusia yang masih kurang maksimal dan sarana/alat yang masih kurang. Semestinya pengurusan dokumen kependudukan itu bisa selesai satu hari, tapi kadang masih berminggu-minggu, semestinya bisa memanfaatkan sistem digitalisasi pelayanan, ada beberapa kabupaten yang berhasil melaksanakan itu, dari rumah kita bisa mencetak kartu keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain”

Hal senada juga disampaikan oleh ibu St. Arpah, selaku kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“faktor penghambat itu karena SDM kita yang masih kurang, disamping itu peralatan yang belum maksimal dan juga terkadang jaringan yang error sehingga memerlukan waktu untuk bisa selesai”

E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik perpektif Hukum Tata Negara Islam

Kata *siyasah* merupakan akar kata dari mengatur, mengendalikan, mengurus atau membuat keputusan, misalnya mengatur kaum, memerintah dan memimpinnya. Abdul Wahhab Khallaf mengartikan *siyasah* sebagai pemerintahan, politik, atau pembuat kebijaksanaan.⁴⁸ Dengan demikian, *siyasah* berarti berarti mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas suatu yang bersifat politis untuk mencapai suatu tujuan. Secara terminologi *siyasah* berarti mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara membawa kepada kemaslahatan dengan memimbing mereka kejalan yang menyelamatkan atau ilmu pemerintahan untuk mengendalikan tugas dalam negeri dan luar negeri, yaitu politik dalam negeri dan luar negeri serta kemasyarakatan, yaitu mengatur kehidupan umum atas dasar keadilan dan istiqomah. Abdul wahhab Kallaf mengartikan undang-

⁴⁸ Abdul Wahhab Khallaf, *al-Siyasah al-Syar'iyah*. (Dar-Anshar al-Qahirat, 1997) h.4.

undang yang diletakkan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.⁴⁹ *Siyasah* juga berarti mengurus atau memelihara ketertiban dan kemaslahatan manusia berdasarkan syariah Islam.

Dengan demikian, *fiqh Siyasah* adalah ilmu tata negara Islam secara spesifik membahas seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran islam untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan meghidarkannya dari berbagai kemudaran yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang dijalannya. *Fiqh siyasah* menempatkan hasil temuan manusia dalam bidang hukum pada kedudukan yang tinggi dan sangat bernilai. Setiap peraturan yang secara resmi ditetapkan oleh negara dan tidak bertentangan dengan ajaran agama wajib dipenuhi sepenuh hati.

Sementara itu, konsep penyelenggaraan pelayanan publik dalam perspektif *siyasah syariah* (ketata negaraan islam) sama seperti halnya dalam hukum positif dikenal asas-asas pemerintahan yang baik (AAUPB) yang menjadi dasar dalam pelaksanaan kebijakan Negara termasuk juga dalam hal pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks *siyasah syariah* AAUPB juga dapat pula digali dalam sumber utama *siyasah syariah*, yaitu al-Quran dan hadist. Hal tersebut antara lain asas amanah, asas tanggung jawab (*al-mas-uliyah*), asas maslahat /(*al-maslahah*), asas pengawasan (*al muhasabah*). Pengawasan ala muhasabah tersebut terdiri dari pengawasan transcendental (*al-muhasabah al-*

illahiyyah), pengawasan oleh pribadi (*al-muhasabah al-syakhsiyyah*), dan pengawasan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (*al-muhasabah al-qamariyyah*).

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok Pegawai sebagai pelaksana pelayanan Publik. Kesuksesan pegawai sebagai pelaksana pelayanan Publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.⁵⁰

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-Ahqaf/ 46:19

وَلِكُلِّ دَرَجَتٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِقَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Terjemahnya :“ Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa mereka telah kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak dirugikan,”(Q.S Al-Ahqaf:19).⁵¹

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah SWT akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apayang mereka telah kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik an menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene disini sebagai pelaksana pelayanan publik di dalam *fiqh Siyasah* diistilahkan dengan *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan utuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* (pemimpin). Sebagaimana manusia dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturan-aturan tata tertib dengan

⁵⁰ Moh As'ud, *Psikologi Industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991), h.48

⁵¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penebit Diponegoro, 2015), h.504

tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita sengsara, oleh karena itu hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik termasuk dalam bekerja. Islam memerintahkan ummatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang sukses ialah yang melaksanakan tugas sebagai pelayan atau abdi Negara sesuai dengan syariat Islam dan segala sesuatu yang dikerjakan sesuai dengan tuntutan *Al-Quran* dan *Sunnah* adalah ibadah.

Sebagaiman Firman Allah SWt Q.S Al-a'raaf/ 7:39

وَقَالَتْ أُولَهُمْ لِأَخْرَهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فَذَوْقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْسِبُونَ ﴿٣٩﴾

Terjemahnya: “Dan orang yang (masuk) terlebih dahulu berkata kepada yang (masuk) belakangan, “kamu tidak mempunyai kelebihan atas kami, maka rasakanlah azab itu karena perbuatan yang telah kamu lakukan” (Q.S Al-A'raaf: 39).⁵²

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas *ubudiyyah* saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan *ukhrowi*, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial bersifat duniawi.

Dalam konsep fiqh *siyasa* syariah juga dikenal dengan istilah *siyasa al-dusturiyyah* merupakan suatu undang-undang yang mengatur tentang hak-hak

⁵² Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penebit Diponegoro, 2015), h.155

warga Negara yang wajib dilindungi, maka dalam hal ini warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan penyelenggara pelayanan pejabat publik. *siyasah al-dusturiyyah* '(birokrasi) berasal dari kata ‘'biro’’ yang berarti kantor ataupun dinas dan kata ‘'krasi’’ yang berarti pemerintah yang dalam konteks ini adalah pegawai kantor catatan sipil wajib memberikan hak-hak kepada masyarakat termasuk dalam hal pelayanan.

Sikap professional menentukan hasil dari pekerjaan yang dilakukan, apabila melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintah dan menjalankannya dengan baik, maka akan mendapatkan balasan yang sesuai yang dikerjakan.



BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majene dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene dapat nilai dari lima dimensi yaitu sebagai berikut *Tangibel*, *Reliability*, *Responsivinesss*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. *Tangibel* (Bentuk Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan dan kerapian mengenai tempat pelayanan.
 - b. *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai kemampuan pegawai yang belum maksimal
 - c. *Responsivinesss* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan namun indikator yang belum

- d. terlaksana dengan baik yaitu respon pegawai kurang tanggap terhadap pengguna layanan.
 - e. *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini masih belum sepenuhnya diterapkan terbukti masih belum bisa tepat waktu dalam Pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP (Kartu tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) yang masih saja lama dalam penyelesaiannya.
 - f. *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif, sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor Pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene adalah kurangnya sumber daya pegawai dan ,masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah setiap pegawai saling menyemangati dan memberi dukungan satu sama lain,mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

3. Dalam kajian *fiqih siyasah* mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Quran dan Sunnah Nabi SAW, beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik yaitu keadilan, meningkatkan yang tidak bernilai guna, ukhuwah, dan amanah.

B. Implikasi Penelitian

1. Sebaiknya pihak Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Membudayakan sikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan misalnya wifi, komputer, print, alat perekaman dan perangkat lainnya serta menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas.
3. Sebaiknya pihak Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dapat menyebarluaskan brosur tentang Standar operasional pelayanan agar tidak menimbulkan kesan yang tidak cepat atau lambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Rianto, *metodologi penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta : Granit,2004)
- Alu Syaikh Abdullah bin Muhammad, *Tafsir Ibnu Katzir jilid 6* (Pustaka Imam Asy- Syafi'I, 2008)
- Badudu J.S, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001)
- fred Riggs, *sistem Administrasi dan Birokrasi*, (Jakarta: Rajawali,1999)
- Islami Irfan,*Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara,2000)
- Kementrian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: CV. Al-Hanan, 2009)
- Khallaf Abdul Wahhab, *al-Siyasah al-Syar'iyah* . (Dar-Anshar al-Qahirat,1997)
- Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAND Pres, 2000)
- Miftah, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, (Bogor: Pusdiklat Dekdikbud, 2001)
- Mulyai Deddy,Dkk, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta,cv, 2018)
- Nugroho Riant, *reinventing Indonesia*,(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 1999)
- Safaat Muhammad, *Analisis Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kec. Ulumanda Kab.Majene Prov. Sul-Bar*,(Makassar: 2015) Tesis pada Program Magister Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Admnistrasi Lembaga Administrasi Negara
- Sinambela Lijan Poltak,dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara 2006).
- Susanto, *Pengembangan SDM Pemerintahan*,(Jakarta: 2003)
- Soerjono Soekanto , *sosiologi suatu pengantar* (jakarta:CV Rajawali, 1982)

Situs web

- <https://www.jogloabang.com>> uu no 25 tahun2009 tentang Pelayan Publik diakses pada tanggal
- Pengamatan". *Wikipedia the Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengamatan> (25 November 2019)
- Prasetya Irawan. *Penelitian Kulitatif*, http://web.suplemen.ut.ac.id/mapu5103/sub1_2.html (25 November 2019)

Pengertian Analisis Data”, *Pengertianku*.
<http://www.pengertianku.net/2015/09/pengertian-analisis-data-dan-tujuannya.html>

Mudjia Rahardjo, “*Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*”, situs resmi uin malang.
<http://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-peneleitian-kualitatif.htm>

www.digilib.uinsby.ac.id diakses pada tanggal 8 November 2019



Pedoman Wawancara

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayan publik?
2. Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?,
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam proses pelayanan?
7. Apakah kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Majene memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
10. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
11. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?
12. Apakah ada jaminan dalam pelayanan?
13. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun, ramah dan tidak diskriminatif?
14. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Majene?

DOKUMENTASI PENELITIAN



1. Pak Limril (54 tahun), Selaku kepala Pengolahan Informasi Kependudukan, *wawancara* pada tanggal 13 februari 2020 .di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Majene



2. St. Arpah (56 tahun), kepala bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk *wawancara* pada tanggal 13 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene



3. Muslim (50 tahun), Kasubag Umum dan kepegawaian wawancara pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene



4. Murni (25 tahun), pengguna layanan *wawancara* pada tanggal 10 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene



5. Nita (26 tahun), pengguna layanan *wawancara* pada tanggal 11 Februari 2020, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene



6. Safaat (31 tahun) selaku anggota DPRD Kab. Majene *wawanara* pada tanggal 24 januari 2020, Di majene.



6. Munawar (57 tahun) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab. Majene.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ramlia, lahir pada tanggal 27 juli 1997, di Kabiraan, Majene Sulawesi Barat. Penulis lahir dari pasangan bapak **Arifin.T** dan Ibu **Mahada** dan merupakan anal ketiga dari tujuh bersaudara.

Pada tahun 2004 penulis masuk sekolah dasar di SDN 6 Kabiraan, pada tahun 2007 penulis pindah sekolah dan lulus pada tahun 2010 di SD 10 Salutambung. Kemudian melanjutkan sekolah tingkat pertama pada tahun yang sama di SMP Negeri 4 Malunda dan lulus tiga tahun kemudian pada tahun 2013. Selanjutnya masuk pada sekolah menengah akhir di SMK Negeri 4 Majene dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah), Fakultas Syariah dan Hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR